Pruebas de los defectos de funcionalidad y la falta soporte técnico a ciudadanos y MiPymes por parte de la DIAN para usar el módulo de Soporte para no Obligados a Facturar

Las siquientes capturas de pantalla dan cuenta de algunos de los problemas técnicos encontrados al intentar usar el módulo de Soporte para no Obligados a Facturar en el software gratuito provisto por la DIAN a fin de cumplir con los tiempos y requerimientos que la misma entidad establece.

Debido a los inconvenientes técnicos mostrados con estas capturas de pantalla y que se dieron reiteradamente desde el 25 de agosto hasta el 29 de agosto y la ausencia de soporte técnico como también muestran las capturas de pantalla de los tiempos de espera en línea y en chat, sin recibir ninguna respuesta, continuaremos usando métodos no automatizados ni asistidos por estos sistemas de información.

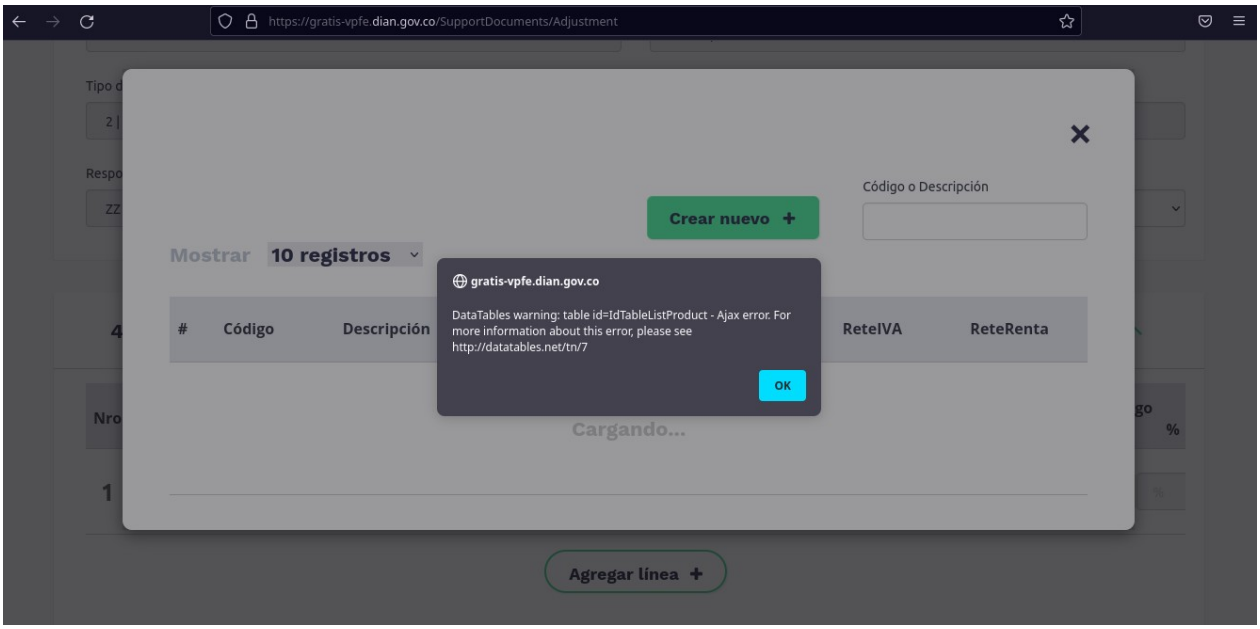

Figura 1: No se pueden agregar ni seleccionar productos o servicios comprados a terceros.

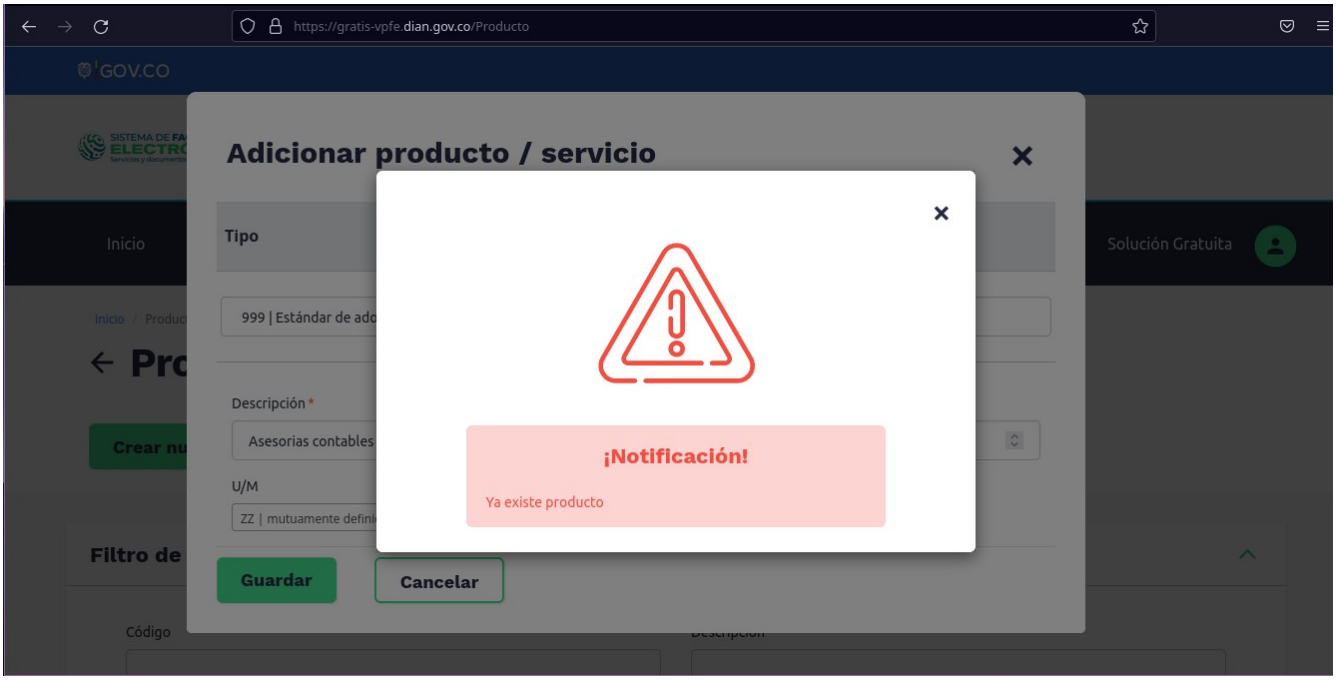

Figura 2: Si se reintenta el procedimiento dice que el producto ya existe, a pesar de que nunca aparece

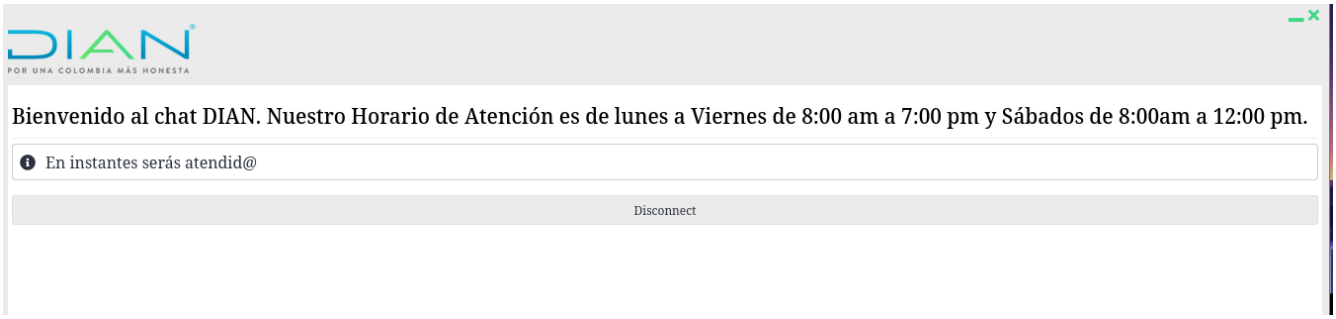

Figura 3: (arriba) El chat de soporte de la DIAN indica que “en instantes seremos atendidos”, pero nunca nadie atendió.

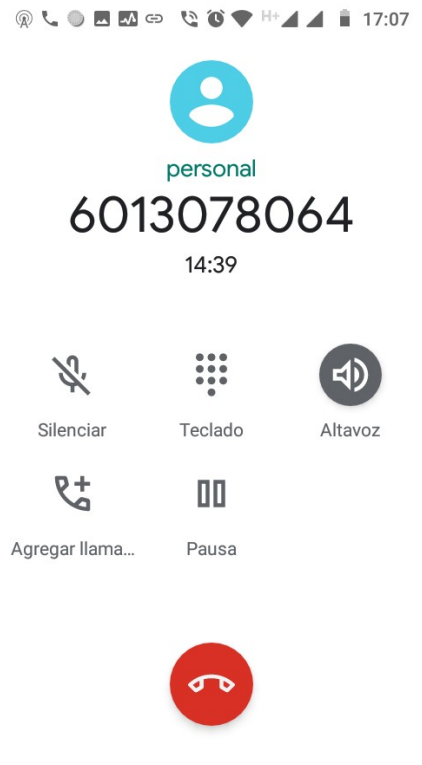

Figura 4: (izquierda): El número de soporte telefónico de la DIAN, en horario de atención (antes de las 7 PM) muestra cerca de 15 minutos al teléfono sin que nadie conteste.

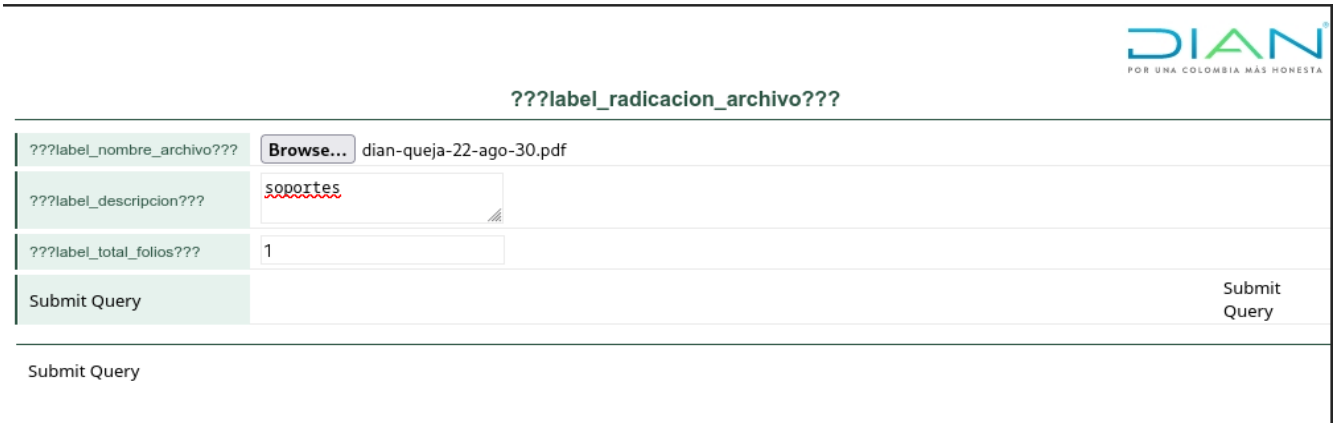

Figura 5: Los sistemas de anexos de la DIAN para soportes de PQRS presetan campos incomprensibles que a pesar de diligenciar generan un mensaje de error también incomprensible (ver figura 6)

Figura 6: Un error que no sigue los estándares de usabilidad, en un lenguaje tecnócrata que no indica cuál es campo del formulario que supuestamente no se ha llenado.